Condiciones generales de las extensiones de garantía Epson

1.- GENERALIDADES:

La extensión de garantía Epson es un acuerdo opcional propuesto por Epson Ibérica, S.A.U. para la prestación de servicios que extienden las condiciones estipuladas en la garantía estándar, en caso de que el equipo Epson presente una avería o trabaje fuera de sus especificaciones.

La opción de añadir el extensión de garantía Epson al equipo supondrá disponer de una cobertura de asistencia técnica durante el período indicado, contados a partir de la fecha de compra del equipo. La extensión de garantía Epson cubre los costes de piezas originales Epson, gastos de transporte sobre materiales o desplazamiento de personal técnico y mano de obra en el período mencionado. Epson garantiza que el equipo mantendrá sus prestaciones de forma satisfactoria para el usuario.

El servicio queda validado cuando el cliente formaliza el registro online debidamente cumplimentado en todos sus apartados y recibe la correspondiente confirmación mediante comunicación electrónica. El registro debe realizarse antes de que transcurran 30 días desde la fecha de la compra del equipo

2.- NATURALEZA DE LAS PRESTACIONES

El presente contrato contempla la prestación del servicio de asistencia en la siguiente modalidad:

ASISTENCIA IN SITU (LUGAR DE INSTALACIÓN DEL EQUIPO)

Cuando el equipo presente algún defecto, el Cliente contactará con el Centro de Atención al Cliente en Epson Ibérica, S.A.U., tel.: 902 40 41 42. Dicho Centro verificará al momento la validez de la extensión de la garantía y, una vez realizada la misma, Epson llevará a cabo una orden de servicio que tendrá por objeto el desplazamiento hacia el lugar indicado por el cliente en el plazo de 24 horas, salvo si éste ha fijado un día y una hora concretos. La intervención se realizará diariamente entre las 8 h 30 y las 17 h 30 salvo los sábados, domingos y festivos. No podemos garantizar estos plazos de reparación en fuera del territorio peninsular.

Productos con servicio de reparación

Tras la llamada del Cliente, Epson Ibérica, S.A.U. enviará un técnico a la dirección reflejada en el contrato para la reparación del equipo que presenta las anomalías. Dicha reparación se asegura para aquellos fallos que permitan un tratamiento ágil y también en tal caso con los límites de la conveniencia económica de la reparación.
De manera general para las reparaciones in situ, será posible resolver las mismas en la primera visita. Si fuera preciso retirar el equipo, Epson Ibérica, S.A.U. ofrecerá gratuitamente al cliente un producto depositado como sustitución temporal del retirado. El modelo será idéntico al equipo sustituido o de prestaciones equivalentes. El cliente deberá asumir la responsabilidad sobre la máquina prestada.

Productos con servicio de reemplazo
Tras la llamada del Cliente, Epson Ibérica, S.A.U. pondrá en marcha una orden de servicio para la entrega de un equipo Epson sustitutivo y recogida del equipo defectuoso en la dirección reflejada en el contrato.
El Cliente recibirá un equipo sustitutivo de idéntico modelo u otro provisto de prestaciones o características medias de nivel al menos equivalente. El equipo sustitutivo reemplazará definitivamente al equipo adquirido. Por tanto, en caso de sustitución, el Cliente no podrá esperar que le sea retornada su propia máquina.

3.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente tiene la obligación de efectuar las operaciones normales de limpieza y mantenimiento ordinario indicadas en su manual de usuario, no sólo la sustitución de los materiales de consumo y los accesorios operativos.

Las condiciones de servicio descritas en el punto 2 son aplicables sólo en el caso de utilizar consumibles originales Epson, de acuerdo a especificaciones técnicas del equipo y las recomendaciones del manual de usuario.

4.- RESTRICCIONES DE LA EXTENSIÓN DE GARANTÍA EPSON

Todas las garantías y sus extensiones se aplican únicamente a equipos utilizados en condiciones normales y que no hayan sido objeto de manipulaciones extrañas. Cualquier clase de material deteriorado por agua, fuego, golpes o como consecuencia de una intervención no autorizada por Epson Ibérica, S.A.U. queda excluida del beneficio de la garantía y de sus extensiones. Habida cuenta de los numerosos estudios de calidad realizados por Epson sobre sus propios productos, Epson únicamente podrá responder de la fiabilidad, calidad, resultado y mantenimiento de aquellos equipos que hayan utilizado durante su vida útil los productos Epson.

La obligación de efectuar las intervenciones en las instalaciones del Cliente, prevista por el servicio Extensión de garantía Epson no existirá o se verá anulada en aquellos casos que resulte imposible el cumplimiento a favor del cliente, bien cuando no haya colaboración por parte del cliente mismo o, por ejemplo, en la hipótesis de que el aparato se encuentre instalado en lugares de difícil acceso y, en general, en ambientes que no garanticen la seguridad del personal asignado para la asistencia.

Cualquier utilización que sobrepasara la duración de vida prevista para el equipo, el cual consta en el manual de usuario, no está cubierta por la extensión de la garantía, así como los daños ocasionados por el uso de consumibles no originales Epson.
En los casos citados más arriba en que la garantía deja de aplicarse, se propondrá al beneficiario una de las opciones siguientes:
- Anulación del contrato sin posibilidad de reclamar reembolso alguno relativo al contrato
- Reparación que se facturará a la tarifa vigente y la continuación del contrato hasta su vencimiento.

El Cliente no podrá exigir indemnización alguna por las posibles consecuencias de la inmovilización del equipo Epson Ibérica, S.A.U. no responderá de las responsabilidades para la reconstrucción de los datos y/o de los archivos del Cliente y/o del software.
El compromiso de Epson Ibérica, S.A.U. se limita a que el equipo vuelva a ser funcionalmente operativo. Epson Ibérica, S.A.U. no asume la responsabilidad de asegurar unas prestaciones determinadas cuando se utilice en combinación con otro equipo o software.
Epson Ibérica, S.A.U. no acepta ninguna responsabilidad adicional que vaya más allá de la responsabilidad civil para prestar servicios como se describe en el contrato.
Si el equipo o cualquier otro elemento propiedad del usuario resulta dañado como consecuencia de la prestación del servicio de forma negligente por parte de Epson, Epson asume la responsabilidad por los daños ocasionados a tales elementos. Si el equipo mismo es dañado, Epson reparará o repondrá el equipo; si resultaran dañadas otras propiedades como consecuencia directa o si cualquier negligencia por parte de Epson (o por sus empleados o contratistas), que ocasionara cualquier lesión física o la muerte, Epson asume la responsabilidad que ello acarree.

Epson no asume ninguna responsabilidad que vaya más allá de lo estipulado. En concreto, no asumirá ninguna responsabilidad por cualesquiera daños y perjuicios, pérdida de utilización del equipo u otros elementos o pérdida de ventas, beneficios u oportunidades que pueda sufrir el cliente. Si se considera que el hecho de que Epson no ofrezca el servicio puede ocasionar daños de esta índole y es importante que el cliente se proteja contra tales contingencias, el usuario deberá contratar la póliza de seguro adecuada o ponerse en contacto con Epson Ibérica, S.A.U. para discutir unas condiciones negociadas de manera individualizada al precio que corresponda.

El Cliente tiene la obligación de comunicar por escrito a Epson Ibérica, S.A.U. haber vendido el equipo cubierto por el servicio extensión de garantía Epson o haberlo trasladado a un lugar distinto del reflejado en el contrato. Es necesaria tal comunicación para poder disfrutar del período restante de validez de dicho servicio.
Este contrato cubre un equipo Epson individual especificado. Si se vende o si se traslada a una nueva ubicación, la cobertura se transferirá dentro de España si el actual propietario o el nuevo comprador informan a Epson Ibérica, S.A.U. de la transferencia. En caso contrario el tiempo de cobertura irá transcurriendo ya que el servicio se presta sólo en la dirección especificada. La cobertura se inicia a partir de la fecha de compra por parte del primer usuario del equipo
El cliente debe facilitar:
• Número de serie del equipo.
• Nombre y apellidos del nuevo propietario.
• La nueva dirección especificada con código postal, número de teléfono y número de fax.

5.- LÍMITES TERRITORIALES
El servicio de asistencia ofrecido por la extensión de garantía Epson está garantizado únicamente si el equipo se encuentra instalado en el territorio nacional español o dentro de aquellos territorios nacionales donde Epson posee en Europa sus oficinas subsidiarias. Si el equipo está situado o es transferido fuera de esta zona deja de ser válida la cobertura. Cualquier excepción a esta condición habrá de contar con el previo acuerdo de
Epson Ibérica, S.A.U. y haber sido notificada en tal sentido.

6.- DATOS PERSONALES

Los Usuarios dan su consentimiento para la recepción de comunicaciones promocionales enviadas por Epson a través del correo electrónico o demás medios de comunicación electrónicos (LSSICE: Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, ley 34/2002 del 11 de julio de 2002), ya que es imprescindible poder contactar con los usuarios a través del correo electrónico para llevar a cabo la operativa del programa.